قسم الامتثال في البنوك

الوظائف والإجراءات والصلاحيات

اعداد مستشار قانوني

د. أبو محمد

إسطنبول، الأربعاء 2025/09/10

فهرس

	2–خلال وجود المال وتداوله داخل البنك (المتابعة المستمرة). 3–عند خروج المال من البنك (تحويلات وصرف). 4–بعد خروج المال (التقارير والمتابعة اللاحقة).
14–12	ماذا يؤثر على العميل متابعته من قسم الامتثال بعد أن خرج المال دون أي اسئلة؟ 1–إعداد تقارير لاحقة. 2–إجراءات تجميد أو حجز لاحق. 3–إدراج العميل في قاعدة بيانات المخاطر. 4–إجراءات قانونية أو تحقيقات. 5–الأثر على سمعة العميل وعلاقته المصرفية.
15–14	إذا غادر العميل البلاد، هل يوجد أثر للشبهة؟ 1–استمرار الأثر داخل البلد. 2–التعاون الدولي وتبادل المعلومات. 3–الأثر على التحويلات المستقبلية. 4–الأثر القانوني والدبلوماسي. 5–الأثر العملي على حياة العميل.
16–15	جدول يوضح أثر متابعة قسم الامتثال على العميل في ثلاث حالات: داخل البلد، بعد مغادرة البلد، وعند التعامل مع بنوك أخرى دوليًا.
18–16	امثلة من اسئلة التحقيق التي يسألها ضابط الامتثال: 1-أسئلة عن هوية العميل(KYC) . 2-أسئلة عن مصدر الأموال. 3-أسئلة عن طبيعة العملية. 4-أسئلة عن وجهة الأموال. 5-أسئلة مرتبطة بالعقوبات والرقابة.
19–18	قائمة جاهزة ومنظمة لأسئلة نموذجية يستخدمها ضباط الامتثال أثناء التحقيق مع العملاء: 1–أسئلة عن الهوية(KYC) 2–أسئلة عن مصدر الأموال. 3–أسئلة عن طبيعة العملية.

	4–أسئلة عن وجهة الأموال. 5–أسئلة خاصة بالعقوبات والرقابة.
21–19	أسئلة موجهة خصيصًا لرجال الأعمال والشركات (غير الأفراد العاديين): 1–أسئلة عن الشركة والهيكل القانوني. 2–أسئلة عن النشاط التجاري. 3–أسئلة عن المعاملات المالية. 4–أسئلة عن إدارة المخاطر والشفافية. 5–أسئلة خاصة بالعقوبات والتجارة الدولية.
23–21	دليل عملي مرتب حسب الموضوع، يجمع أسئلة الامتثال الموجهة للأفراد والشركات: 1–أسئلة عن الهوية(KYC) 2–أسئلة عن مصدر الأموال. 3–أسئلة عن طبيعة العملية. 4–أسئلة عن وجهة الأموال. 5–أسئلة عن الشركة والهيكل القانوني (للشركات). 6–أسئلة عن النشاط التجاري (للشركات). 7–أسئلة عن المعاملات المالية (للشركات). 8–أسئلة عن إدارة المخاطر والشفافية (للشركات). 9–أسئلة عن العقوبات والرقابة (للأفراد والشركات).
24–23	مخطط الانسيابي (Flowchart) الذي يوضح مسار عمل ضابط الامتثال خطوة بخطوة: 1. رصد العملية المشبوهة 2. جمع المعلومات الأولية(KYC) 3. طرح أسئلة على العميل 4. تحليل الإجابات والمستندات 5. اتخاذ قرار مبدئي: العملية طبيعية أم مشبوهة؟ ○ إذا طبيعية → إغلاق الملف ○ إذا مشبوهة → إعداد تقرير(STR/SAR) 6. رفع التقرير للجهة الرقابية MASAK أو البنك المركزي. 7. متابعة لاحقة (قد تشمل تجميد أو تحقيق قانوني).

25–24	دليل إجرائي داخلي لقسم الامتثال في البنوك أو المؤسسات المالية: المرحلة الأولى: الرصد: المرحلة الثانية: جمع المعلومات(KYC) المرحلة الثالثة: التحقيق مع العميل: المرحلة الرابعة: التحليل والتقييم: المرحلة الخامسة: اتخاذ القرار: المرحلة السادسة: المتابعة اللاحقة:
26–25	هل يخبر قسم الامتثال العميل بنتيجة التحقيق في ملفه؟ 1-القاعدة العامة: قسم الامتثال لا يخبر العميل بنتيجة التحقيق إذا كانت العملية مشبوهة وتم رفع تقرير. 2-الحالات الممكنة: أ- إذا كانت العملية طبيعية بعد المراجعة: ب-إذا كانت العملية مشبوهة ورِفع تقرير: 3-الأثر على العميل:
27–26	نموذجان للردود المتوقعة من البنوك: 1–نموذج رد إذا كانت العملية طبيعية: 2–نموذج رد إذا كانت العملية مرفوضة/مجمدة
28–27	اذا تم استدعاء العميل بعد اسابيع او اشهر من تنفيذ العملية، هل يتم اخباره بنتيجة التحقق؟ 1-القاعدة العامة: لا يتم إخبار العميل رسميًا بنتيجة التحقق إذا كانت هناك شبهة 2–سيناريوهات محتملة عند استدعاء العميل: إذا كان الغرض استكمال المعلومات أو المستندات: إذا كان الغرض متابعة تحقيق رسمي (من الجهات الرقابية أو القضائية): 3–النتيجة بالنسبة للعميل:
29	جدول توضيحي: استدعاء العميل بعد العملية
30–29	نموذج رد رسمي جاهز يمكن أن يستخدمه البنك عند استدعاء العميل بعد فترة من تنفيذ العملية، بحيث يكون مهذبًا وعمليًا ويحقق متطلبات الامتثال دون كشف الشبهة:

قسم الامتثال في البنوك

الوظائف والإجراءات والصلاحيات

سؤال: لمحة عامة عن قسم او ضابط الامتثال في البنوك:

1-تعريف ضابط/قسم الامتثال

الامتثال (Compliance) هو الالتزام بالقوانين المحلية، القواعد الدولية، تعليمات البنك المركزي، وتعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

ضابط الامتثال أو قسم الامتثال هو الجهة المسؤولة داخل البنك عن **متابعة هذه الالتزامات** والتأكد من أن جميع العمليات المصرفية تسير وفق الإطار القانوني والتنظيمي.

2-المهام الأساسية

- **مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب :(AML/CFT)** التحقق من هوية العملاء (KYC) ومتابعة العمليات المشبوهة.
- **التأكد من الالتزام بالقوانين والتعليمات** :مثل تعليمات البنك المركزي، قوانين العقوبات،OFAC ، الاتحاد الأوروبي، الأمم المتحدة.
- **مراجعة المنتجات والخدمات** :ضمان أنها لا تتعارض مع القانون أو تستغل لأغراض غير مشروعة.
- **التقارير الرقابية** :إعداد تقارير دورية للجهات الرقابية (الوحدة المالية، البنك المركزي، إلخ).
- **التدريب والتوعية** :تدريب الموظفين على قواعد الامتثال ومخاطر مخالفتها.

3-الاستقلالية والأهمية

- يجب أن يتمتع ضابط الامتثال **بالاستقلالية**، فلا يخضع مباشرة للإدارة التنفيذية بل غالباً لمجلس الإدارة أو لجنة المخاطر.
- دوره حساس لأنه يوازن بين **الربحية** والسلامة **القانونية**. أي مخالفة بسيطة قد تعرض البنك لغرامات بملايين الدولارات أو لعقوبات دولية.

4-التحديات العملية

- **التعامل مع العقوبات الدولية (مثلOFAC)** :منع فتح حسابات أو إجراء تحويلات مع أطراف مدرجة على القوائم.
- **التكنولوجيا والرقمنة** :متابعة العمليات الرقمية التي قد تسهل عمليات غسل الأموال.

- **التوازن بين خدمة العميل والالتزام بالقانون** :أحياناً يرفض البنك عملية أو حساب رغم إصرار العميل، مما يخلق توترات.

5- العلاقة مع الجهات الأخرى

- **الإدارة العليا** :لضمان أن سياسات البنك متوافقة مع القوانين.
- **الوحدات الداخلية (مثل الائتمان أو الخزينة)** :لمراجعة العمليات الحساسة.
- **الجهات الرقابية (البنك المركزي، وحدة الاستخبارات المالية)** :كحلقة وصل أساسية.

سؤال: تاليا نماذج تطبيق قسم أو ضابط الامتثال في البنوك التركية، بما يشمل الإطار التنظيمي، البيئة القانونية، وبعض النماذج العملية داخل مؤسسات بارزة:

جواب:

1-الإطار التنظيمي والقانوني في تركيا

- **الهيئات الرقابية**

في تركيا، يُعد "**BRSA**" (هيئة تنظيم وإشراف البنوك) الجهة العليا التي تشرف على النظام المصرفي، وتضمن استقراره وموثوقيته.
أما الهيئة المسؤولة عن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب فهي **MASAK**(مجلس مكافحة الجرائم المالية)، وتتبع لوزارة المالية وتطبّق الأنظمة المحلية المتصلة بـ.FATF

- **التنظيم القانوني للامتثال**

تم تصميم "لائحة برنامج الامتثال لالتزامات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (AML/CTF Compliance Regulation)" لتكريس الأدوار التنظيمية وضمان تنفيذ سياسات معتمدة بمعايير محددة

2-المتطلبات الأساسية لهيكل امتثال البنك

حسب اللوائح والتنظيمات المحلية، يلتزم البنك بـ:

a. **إعداد السياسات والإجراءات** :إعداد سياسات مكتوبة تشمل إدارة المخاطر، الرقابة، التدريب، والمراجعة الداخلية، والموافقة عليها من مجلس الإدارة
b. **إدارة المخاطر** :تحديد وتقييم وتصنيف العملاء والمنتجات والمخاطر الجغرافية ضمن إطار سياسة واضحة لإدارتها.
c. **المراقبة والسيطرة** :متابعة الأنشطة المعقدة أو عالية المخاطر مثل عملاء أو دول عالية الخطورة.
d. **تعيين ضابط الامتثال وقسم الامتثال:**

- يجب تعيين **Compliance Officer**(ضابط امتثال) يستوفي شروط اللائحة، وبمجرد تعيينه، تخطر الهيئة "MASAK" بذلك
- بناءً على حجم البنك ونشاطه، يجب إنشاء قسم امتثال مستقل تحت إشراف مجلس الإدارة.

e. **التدريب** :إعداد برنامج تدريب سنوي وتشريعه من مجلس الإدارة، وتنفيذه بفعالية تشمل مواضيع مثلAML ، تعريف العميل(KYC) ، وأنظمة العقوبات الدولية

f. **المراجعة الداخلية** :تدقيق دورية لأداء السياسات، التدريب، أنشطة الرقابة، وتقييم فعاليتها ضمن إطار ثلاث خطوط دفاعية (الخط الأول: وحدات العمل، الثاني: قسم الامتثال، الثالث: المراجعة الداخلية).

3–نماذج تطبيقية في بنوك تركية بارزة

أ – Halkbank .نموذج شامل داخل مجموعة مصرفية

- يُعيّن ضابط امتثال (Compliance Officer) ونائبه لمراقبة الامتثال على مستوى المجموعة المالية بالكامل. يتم ذلك بمبادرة من رئيس النظام الداخلي وبموافقة لجنة التدقيق ومجلس الإدارة
- مهامهم تشمل: وضع السياسات، إدارة المخاطر، التنسيق في التدريب، مشاركة المعلومات، والتقارير الدورية إلى MASAK
- تُطبق بنية ثلاثية الخطوط للدفاع، بينما يقوم مفتشو البنك (Board of Inspectors) بمراجعة الأداء الداخلي وضمان فاعلية الإجراءات

ب – Ziraat Bank .نموذج يركز على الاستقلالية والرقابة

- يضم قسم الامتثال ضابطاً يتمتع "بإرادة مستقلة"، ويسمح له بطلب كل المستندات والمعلومات اللازمة من أي جهة داخل البنك لاتخاذ قراراته بشكل مستقل
- تتضمن السياسة:
  - تعيين عدد كافٍ من الموظفين في قسم الامتثال بناءً على حجم العمل والخطورة.
  - تغطية كاملة لسياسات إدارة المخاطر، مثل الإبلاغ عن العمليات المشبوهة ضمن الأطر القانونية إلى .MASAK

ج – T–Bank .تركيز على التدريب والتوثيق

- يقود ضابط الامتثال بجانب قسم مختص تنفيذ البرامج التدريبية المتعلقة بـ AML/CFT ضمن إطار الزمني المحدد (سنوي وتجديد لأولئك الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء)
- يتم حفظ سجلات التدريب وتقديمها إلى MASAK بشكل دوري، مما يضمن متابعة دقيقة ورفع مستوى الوعي لدى الموظفين

د) Aklease .جزء من مجموعة – (Akbank نموذج تقارير ربعية موثق

- يعد قسم الامتثال مسؤولاً عن إعداد تقرير ربعي مفصل لمختلف المخاطر والأنشطة (المخاطر، التعليمات،

التقارير، العملاء عاليي الخطورة، وغيرها) وتقديمه إلى ضابط الامتثال في مستوى المجموعة.

- يعتمد البرنامج على تنفيذ سريع لنتائج الفحص وإبلاغ الجهات ذات العلاقة ضمن المؤسسة والمجموعة المالية

4- مقارنات مفيدة:

البنك/الجهة	طبيعة النموذج المطبق	ميزات رئيسية
Halkbank	نموذج مجموعة مالية (Group Compliance)	إشراف مركزي، سياسة موحدة، تبادل معلومات داخلي، وحدة امتثال مركزية
Ziraat Bank	نموذج استقلالي بذات إرادة	استقلالية القرار، حق الحصول على المعلومات، كفاءة في الإبلاغ والتطبيق
T-Bank	نموذج مبني على التدريب والتحسين المستمر	اهتمام بالتوعية والتوثيق، تجديد سنوي، متابعة فعالة للتدريب
Aklease (Akbank)	نموذج تقارير دورية مفصلّة (ربع سنوية)	التوثيق الدوري، إشراف مجموعة، تغطية المخاطر والتدريب والتقارير بشكل دوري

الختام

في تركيا، يتم تبني نماذج امتثال متقدمة تنظيميًا وفيها استقلالية واضحة لضباط الامتثال، مع اعتماد واسع على (3) ثلاثة خطوط دفاع وحوكمة واضحة. تتفاوت النماذج بحسب حجم وطبيعة البنك—من تطبيق مجموعة مالية شاملة)مثل (Halkbank إلى نموذج قائم بذاته مع استقلالية تامة) مثل(.Ziraat Bank) .

سؤال: ما آلية عمل قسم الامتثال؟

جواب:

تعد آلية عمل قسم الامتثال هي العمود الفقري الذي يضمن التزام البنك بالقوانين المحلية والدولية، ويُبعده عن المخاطر المالية والقانونية. بيانها بالآتي:

1-تحديد السياسات والإطار العام

- مجلس الإدارة أو لجنة المخاطر يعتمد **سياسة الامتثال** .(Compliance Policy)
- هذه السياسة تحدد: أهداف الامتثال، نطاقهAML ، العقوبات، KYC، معايير السلوك الأخلاقي.

- ضابط الامتثال يتأكد من أن هذه السياسة واضحة ومحدثة وفق آخر التعديلات القانونية.

2-معرفة العميل (KYC) وإدارة المخاطر

- عند فتح حساب جديد أو التعامل مع عميل:
  - يتم جمع الوثائق والتحقق من الهوية.
  - تصنيف العميل (منخفض – متوسط – عالي المخاطر) بناءً على مهنته، بلده، نشاطه المالي.
- متابعة مستمرة للعملاء عاليي المخاطر.(Enhanced Due Diligence)
- أي عملية مالية مشبوهة تُرسل إشارات تنبيه للنظام الآلي أو موظفي الامتثال.

3-المراقبة والرقابة اليومية

- أنظمة إلكترونية (Monitoring Systems) تتابع التحويلات الكبيرة أو المتكررة أو الغريبة.
- مطابقة الأسماء مع **قوائم العقوبات الدولية** OFAC)، الأمم المتحدة، الاتحاد الأوروبي.(
- إصدار تقارير داخلية دورية إلى الإدارة العليا عن الأنشطة المشبوهة.

4-الإبلاغ عن العمليات المشبوهة(STR/SAR)

- إذا اكتشف القسم عملية غير طبيعية (مثلاً تحويل مبالغ ضخمة بلا مبرر تجاري):
  - يعد تقرير عملية مشبوهة.(Suspicious Transaction Report)
  - يُرسل التقرير إلى وحدة الاستخبارات المالية) مثل MASAK في تركيا (بسرية تامة.
- البنك ملزم بعدم إخبار العميل بوجود تحقيق (مبدأ الـ .(**tipping-off prohibition**

5-التدريب والتوعية الداخلية

- تنظيم دورات إلزامية للموظفين (خصوصاً موظفي الفروع وخدمة العملاء).
- التوعية تشمل: كيفية التعرف على غسل الأموال، العقوبات، التعامل مع العملاء المشبوهين.
- التقييم المستمر لمعرفة مدى فهم الموظفين للسياسات.

6-المراجعة والتدقيق الداخلي

- يقوم قسم الامتثال بمراجعة دورية لإجراءاته للتأكد من فعاليتها.
- أحياناً يُستدعى مدقق خارجي لفحص برنامج الامتثال (خاصة إذا طلب البنك المركزي ذلك).
- النتائج تُرفع إلى الإدارة العليا مع خطط لتصحيح أي قصور.

7-العلاقة مع الجهات الرقابية

- قسم الامتثال هو قناة الاتصال بين البنك و**البنك المركزي** أو وحدة مكافحة غسل الأموال.
- يتلقى التعليمات والتعاميم وينقلها فوراً إلى الإدارات والفروع.
- يتابع الالتزام بالتنفيذ ويقدم تقارير إثبات ذلك للجهات المختصة.

8-الاستقلالية وحماية القسم

- ضابط الامتثال يجب أن يكون مستقلاً عن الأنشطة التجارية.
- لا يجوز عزله أو الضغط عليه بسبب تقارير رفعها.
- غالباً ما يرفع تقاريره مباشرة إلى لجنة التدقيق في مجلس الإدارة.

الخلاصة:

آلية عمل قسم الامتثال أشبه بـ **منظومة دفاعية متعددة الطبقات:**

- الخط الأول: الفروع والموظفون الذين يتعاملون مع العملاء.
- الخط الثاني: قسم الامتثال الذي يراقب ويحلل.
- الخط الثالث: التدقيق الداخلي الذي يختبر فعالية النظام.

بهذا الشكل يضمن البنك أنه محمي من المخاطر القانونية، الغرامات، أو حتى فقدان الترخيص.

سؤال: متى يبدأ عمل قسم الامتثال: حال دخول المال الى البنك، ام خلال وجود المال في البنك وتراكمه، أم حال خروج المال، أم بعد خروجه؟

جواب:

عمل قسم الامتثال لا يبدأ في نقطة واحدة، بل هو عملية مستمرة تغطي دورة حياة العميل والمال داخل البنك بالكامل. بيان ذلك:

1-عند دخول المال إلى البنك (مرحلة الافتتاح والإيداع)

- يبدأ الامتثال منذ **لحظة فتح الحساب** KYC – اعرف عميلك.
- عند أول إيداع أو تحويل وارد، يتم فحص:
  - مصدر الأموال.
  - هوية المرسل والمستفيد.

- مطابقة البيانات مع قوائم العقوبات الدولية.
- هذه المرحلة حساسة لأنها تمنع دخول الأموال "القذرة" إلى النظام المالي.

2-خلال وجود المال وتداوله داخل البنك (المتابعة المستمرة)

- أثناء بقاء الأموال في الحساب، يُراقب قسم الامتثال:
  - حجم وتواتر العمليات.
  - الأنماط غير العادية (مثل إيداعات صغيرة متكررة ثم سحب مجمع).
  - التعامل مع دول أو عملات أو قطاعات عالية الخطورة.
- يتم تحديث تقييم المخاطر للعميل بشكل دوري، خاصة إذا تغير نشاطه.

3-عند خروج المال من البنك (تحويلات وصرف)

- التحويلات الخارجية والداخلية تخضع لفحص شديد:
  - التأكد من عدم وصول الأموال إلى جهة محظورة أو مدرجة في القوائم السوداء.
  - التحقق من التوافق مع قوانين الرقابة على الصرف (خصوصاً بالعملات الأجنبية).
  - أي عملية مشبوهة يتم **تجميدها مؤقتاً** لحين التحقق.

4-بعد خروج المال (التقارير والمتابعة اللاحقة)

- حتى بعد خروج الأموال، إذا تبيّن لاحقاً وجود شبهة (مثلاً ورد بلاغ من جهة أخرى عن نفس العميل):
  - يقوم البنك بإعداد تقرير "عملية مشبوهة.(STR/SAR) "
  - التقرير يُرسل إلى وحدة الاستخبارات المالية (مثل MASAK في تركيا).
  - أحياناً تُعاد مراجعة عمليات العميل السابقة كلها بأثر رجعي.

الخلاصة:

قسم الامتثال يعمل **قبل دخول المال، أثناء وجوده، عند خروجه، وحتى بعد خروجه.**

هو بمثابة نظام مراقبة حي ومتجدد، لا يقتصر على لحظة واحدة. لذلك يُقال في البنوك:

"الامتثال ليس حدثًا لمرة واحدة، بل هو عملية مستمرة مدى الحياة المصرفية للعميل."

سؤال: ماذا يؤثر على العميل متابعته من قسم الامتثال بعد أن خرج المال دون أي اسئلة؟

المتابعة قد تمتد حتى بعد خروج المال، وهذا قد يؤثر على العميل بعدة طرق:

1-إعداد تقارير لاحقة(Post−Transaction Reporting)

- إذا تبين لاحقًا أن العملية مرتبطة بشبهة غسل أموال أو تمويل إرهاب، حتى لو خرج المال، فإن البنك:
    - يعد **تقرير عملية مشبوهة (STR/SAR)** ويرسله إلى الجهة الرقابية (مثل MASAK في تركيا).
    - قد يُطلب من البنك إعادة فحص العمليات السابقة للعميل بشكل رجعي.

2-إجراءات تجميد أو حجز لاحق

- إذا ظهر أن المستفيد أو المرسل مدرج في قوائم العقوبات: OFAC، الأمم المتحدة، إلخ......
    - يمكن أن تصدر السلطات قرارًا بتجميد ما تبقى من أموال العميل.
    - في بعض الحالات قد يتم **إلغاء أو عكس العملية** إذا كانت ما تزال قيد المعالجة في النظام البنكي الدولي (مثلاً عبر SWIFT).

3-إدراج العميل في قاعدة بيانات المخاطر

- البنك قد يضع العميل في **قائمة مراقبة داخلية** .(watchlist)
- هذا قد يؤدي إلى:
    - تشديد إجراءات KYC في أي تعاملات مستقبلية.
    - رفض فتح حسابات جديدة أو إجراء تحويلات بسهولة.
    - مشاركة المعلومات (بصورة سرية) مع بنوك أخرى عبر أنظمة الامتثال الدولي.

4-إجراءات قانونية أو تحقيقات

- حتى بعد خروج المال:
    - إذا تبين أن العملية كانت احتيالية أو مرتبطة بجريمة، قد تُفتح **تحقيقات جنائية** ضد العميل.
    - البنك يلتزم بالتعاون مع الجهات القضائية بتقديم المستندات والسجلات.

5-الأثر على سمعة العميل وعلاقته المصرفية

- العميل قد يُعتبر "عالي المخاطر .High Risk Customer "
- النتيجة:

- صعوبة الحصول على قروض أو تسهيلات مصرفية لاحقًا.
- خضوع عملياته المستقبلية لتأخير وفحص أكبر.
- احتمال رفض بعض البنوك التعامل معه نهائيًا.(de–risking)

الخلاصة:

حتى لو خرج المال "دون أي أسئلة"، فإن قسم الامتثال يحتفظ بحق **المراجعة اللاحقة.ex–post review**
وإذا ظهرت مؤشرات خطورة بعد ذلك، فقد يتأثر العميل عبر:

- تقارير سرية للجهات الرقابية،
- إدراجه في قوائم داخلية أو خارجية،
- تقييد تعاملاته المستقبلية أو فتح تحقيق قانوني.

سؤال: إذا غادر العميل البلاد، هل يوجد أثر للشبهة؟

جواب:

الشبهة لا تنتهي بمغادرة العميل للبلاد، بل قد تمتد آثارها لعدة مستويات:

1-استمرار الأثر داخل البلد

- البنك **يلتزم قانونًا** بإعداد تقرير عملية مشبوهة (STR/SAR) حتى لو غادر العميل.
- التقرير يُرسل إلى وحدة الاستخبارات المالية مثل **MASAK** في تركيا.
- السلطات قد تفتح **ملف تحقيق جنائي** بحق العميل، ويظل الملف قائمًا حتى بعد مغادرته.

2-التعاون الدولي وتبادل المعلومات

- عبر **الاتفاقيات الدولية:** مثل اتفاقية FATF أو الأمم المتحدة:
  - يتم تبادل معلومات عن العملاء المشتبه بهم بين الدول.
  - إذا انتقل العميل إلى دولة أخرى وفتح حسابًا جديدًا، قد يظهر اسمه على أنظمة الامتثال هناك.
- البنوك الكبرى مرتبطة بأنظمة عالمية مثل World–Check وOFAC و EU Sanctions، مما يجعل الشبهة "تلاحق" العميل عبر الحدود.

3-الأثر على التحويلات المستقبلية

- إذا حاول العميل تحويل أموال من بلد جديد، قد يتم:
  - **إيقاف التحويل مؤقتًا** للمراجعة بسبب وجود اسمه في قاعدة بيانات الامتثال.
  - مطالبة العميل بتقديم أدلة على مصدر الأموال.(Source of Funds)
- بعض البنوك قد ترفض التعامل معه نهائيًا إذا اعتبرته عالي المخاطر.

4-الأثر القانوني والدبلوماسي

- في حال وجود أدلة قوية على تورطه، يمكن للدولة الأصلية:
  - إصدار **مذكرة توقيف دولية** عبر الإنتربول.
  - طلب **تجميد أصوله** في الخارج عبر التعاون القضائي الدولي.
- في بعض الحالات، إذا لم يكن هناك جريمة واضحة، تظل المسألة في إطار "المراقبة والاشتباه" دون ملاحقة قضائية.

5-الأثر العملي على حياة العميل

- قد يجد صعوبة في:
  - فتح حسابات بنكية جديدة.
  - الحصول على بطاقات ائتمانية أو قروض.
  - الدخول في شراكات تجارية مع شركات خاضعة لرقابة صارمة.
- حتى السفر قد يتأثر إذا كان اسمه مرتبطًا بقوائم حظر أو عقوبات.

الخلاصة:

مغادرة العميل للبلد **لا تمحو الشبهة**، لأن:

- البنك يظل ملزمًا بالتقرير للسلطات.
- المعلومات قد تُشارك دوليًا.
- الأنظمة العالمية للامتثال (KYC & Sanctions Screening) قد تعيق تعاملاته لاحقًا في أي بلد.

سؤال: جدول يوضح أثر متابعة قسم الامتثال على العميل في ثلاث حالات: داخل البلد، بعد مغادرة البلد، وعند التعامل مع بنوك أخرى دوليًا:

- الآثار على العميل داخل البلد،
- الآثار إذا غادر البلد،
- الآثار في حال انتقاله للتعامل مع بنوك أخرى دوليًا؟

جدول مقارنة آثار الشبهة على العميل

الأثر على العميل	الوضع	المرحلة
🔹إعداد تقرير عملية مشبوهة (STR/SAR) 🔹احتمال فتح تحقيق من وحدة الاستخبارات المالية) مثل MASAKفي تركيا (🔹تجميد أو حجز بعض الأموال 🔹إدراج العميل في قائمة مراقبة داخلية بالبنك	العميل ما زال موجودًا	**داخل البلد**
🔹التقرير يبقى قائمًا لدى السلطات المحلية 🔹فتح ملف تحقيق حتى لو كان غائبًا 🔹إمكانية إصدار مذكرة توقيف أو طلب قضائي لاحقًا 🔹احتمال استهداف أمواله المتبقية في البلد بالحجز	العميل خرج من الدولة	**بعد مغادرة البلد**
🔹اسمه قد يظهر في قواعد بيانات الامتثال العالمية (World-Check، OFAC، EU lists) 🔹تأخير أو رفض التحويلات الجديدة 🔹صعوبة فتح حسابات أو الحصول على قروض 🔹إمكانية تبادل معلومات عنه بين الدول والبنوك (بموجب FATFواتفاقيات دولية)	العميل يفتح حسابًا أو يحوّل أموالًا في الخارج	**دوليًا (في بنوك أخرى)**

الخلاصة:

قسم الامتثال لا يراقب فقط "ما يجري داخل البنك"، بل يترك أثرًا قد يرافق العميل حتى بعد خروجه من البلد. فإذا كان هناك شبهة قوية، تتحول من مجرد **رقابة مصرفية** إلى **مشكلة قانونية أو حتى دولية.**

سؤال: اريد امثلة من اسئلة التحقيق التي يسألها ضابط الامتثال؟

جواب:

ضابط الامتثال عند متابعته لعميل مشبوه أو عملية مثيرة للريبة لا يطرح أسئلة عشوائية، بل يعتمد على **منهجية تحقيقية دقيقة** هدفها:

1. التأكد من **هوية العميل**.
2. فهم **مصدر الأموال ووجهتها**.
3. التأكد من أن العملية تتفق مع النشاط المصرح به.

تاليا بعض النماذج الواقعية للأسئلة التي قد يطرحها ضابط الامتثال (سواء في مقابلة مباشرة أو عبر طلبات رسمية):

1-أسئلة عن هوية العميل(KYC)

- ما الغرض من فتح هذا الحساب أو إجراء هذا التحويل؟
- هل يمكن تزويدنا بوثائق إضافية لإثبات الهوية أو محل الإقامة؟
- ما طبيعة عملك أو نشاطك التجاري الحالي؟
- هل تعمل لحسابك الخاص أم مع شركة/منظمة محددة؟

2-أسئلة عن مصدر الأموال

- من أين حصلت على هذا المبلغ؟ (راتب، تجارة، استثمار، قرض، بيع عقار...)
- هل يمكنك تقديم مستندات تثبت مصدر الأموال (عقد بيع، كشف راتب، إقرار ضريبي...)؟
- هل هذه الأموال تخصك شخصيًا أم تخص طرفًا ثالثًا؟
- لماذا لم تدخل هذه الأموال عبر حسابك في بنك آخر أو من بلدك الأصلي؟

3-أسئلة عن طبيعة العملية

- لماذا يتم التحويل بمبلغ كبير دفعة واحدة؟
- لماذا تستخدم نقدًا بدلًا من تحويل مصرفي مباشر؟
- هل هناك علاقة تجارية بينك وبين المستفيد من التحويل؟
- لماذا تكرر التحويلات بمبالغ صغيرة ومتقاربة زمنيًا؟

4-أسئلة عن وجهة الأموال

- ما الغرض من التحويل إلى هذا البلد/الشركة/الشخص؟

- هل لديك علاقة عمل أو استثمار مثبتة مع الجهة المستفيدة؟
- لماذا اخترت هذا البلد تحديدًا للتحويل؟ (خاصة إذا كان بلدًا عالي المخاطر).
- هل المستفيد أحد أقاربك أو شركائك التجاريين؟

5-أسئلة مرتبطة بالعقوبات والرقابة

- هل لديك أي تعاملات سابقة مع كيانات أو أفراد مدرجين على قوائم العقوبات؟
- هل شركتك أو نشاطك مرتبط بقطاعات حساسة (مثل الأسلحة، الذهب، العملات الرقمية)؟
- هل أجريت تعاملات سابقة في دول تخضع لعقوبات دولية؟

ملاحظات مهمة

- الضابط لا يتهم العميل مباشرة، بل يسأل بطريقة **تحقق وتحليل**.
- الهدف هو الحصول على **تفسيرات منطقية** + **مستندات داعمة**.
- إذا كانت إجابات العميل **غامضة أو متناقضة أو بلا أدلة** ←يتم رفع تقرير "عملية مشبوهة."

قائمة جاهزة ومنظمة لأسئلة نموذجية يستخدمها ضباط الامتثال أثناء التحقيق مع العملاء:

قائمة نموذجية لأسئلة ضابط الامتثال مع العملاء

أولًا: أسئلة عن الهوية(KYC)

1. ما الغرض من فتح الحساب/إجراء التحويل؟
2. ما هو نشاطك التجاري أو مهنتك الحالية؟
3. هل يمكنك تزويدنا بمستندات إضافية (إثبات سكن، بطاقة ضريبية، سجل تجاري)؟
4. هل تعمل لحسابك الخاص أم باسم شركة/جهة أخرى؟

ثانيًا: أسئلة عن مصدر الأموال

1. من أين حصلت على هذا المبلغ؟ (راتب، تجارة، بيع عقار، قرض، ميراث...)
2. هل يمكن تقديم إثباتات رسمية (عقد بيع، كشف راتب، تقرير ضريبي)؟
3. هل هذه الأموال تخصك شخصيًا أم تخص طرفًا آخر؟
4. لماذا لم تستخدم حسابك البنكي الرئيسي في هذه العملية؟

ثالثًا: أسئلة عن طبيعة العملية

1. لماذا يتم التحويل بمبلغ كبير دفعة واحدة؟
2. لماذا تم استخدام النقد بدلاً من التحويل البنكي؟
3. لماذا تكررت التحويلات بمبالغ صغيرة متقاربة؟
4. هل توجد علاقة تجارية فعلية مع المستفيد من الأموال؟

رابعًا: أسئلة عن وجهة الأموال

1. ما الغرض من التحويل إلى هذه الدولة أو الجهة؟
2. هل لديك عقود أو فواتير تجارية تثبت العلاقة مع المستفيد؟
3. لماذا اخترت هذا البلد للتحويل (خصوصًا إذا كان عالي المخاطر)؟
4. هل المستفيد قريب لك أو شريك تجاري؟

خامسًا: أسئلة خاصة بالعقوبات والرقابة

1. هل سبق أن تعاملت مع أفراد أو شركات مدرجة على قوائم العقوبات الدولية؟
2. هل نشاطك التجاري مرتبط بقطاعات حساسة (ذهب، أسلحة، عملات رقمية)؟
3. هل قمت بعمليات مالية سابقة في دول خاضعة لعقوبات أو قيود دولية؟
4. هل لك شركاء أجانب، وإذا نعم، من أي دول؟

ملاحظات ختامية:

- كل سؤال يُطرح مع طلب **مستند أو دليل** يدعمه.
- إذا كانت الإجابات غير مقنعة أو بلا إثباتات ← يرفع ضابط الامتثال تقرير عملية مشبوهة.(STR/SAR)
- الأسلوب يجب أن يكون مهنيًا وهادئًا، لتجنب شعور العميل بالاتهام المباشر.

مجموعة أسئلة موجهة خصيصًا لرجال الأعمال والشركات (غير الأفراد العاديين)؟

مجموعة أسئلة موجهة خصيصًا لرجال الأعمال والشركات، وهي تختلف قليلًا عن أسئلة الأفراد لأنها تركز على طبيعة النشاط التجاري، حركة رأس المال، والالتزامات القانونية:

أسئلة ضابط الامتثال لرجال الأعمال والشركات

أولًا: أسئلة عن الشركة والهيكل القانوني

1. ما هو نوع الشركة (مساهمة، محدودة، فردية، فرع أجنبي)؟
2. من هم المساهمون أو الشركاء الرئيسيون؟
3. هل يمكن تزويدنا بالسجل التجاري والبطاقة الضريبية؟
4. هل هناك شركات أم أو شركات تابعة داخل/خارج البلد؟

ثانيًا: أسئلة عن النشاط التجاري

1. ما هو مجال عمل الشركة الأساسي (استيراد/تصدير، خدمات، مقاولات... إلخ)؟
2. ما هي الأسواق التي تتعامل معها غالبًا (محلية، إقليمية، دولية)؟
3. هل لديك عقود توريد أو شراكات دولية يمكن الاطلاع عليها؟
4. ما هو متوسط حجم الإيرادات السنوي للشركة؟

ثالثًا: أسئلة عن المعاملات المالية

1. ما هو مصدر الأموال المودعة مؤخرًا (بيع بضائع، عقد جديد، دفعة مقدمة)؟
2. لماذا يتم التحويل إلى هذه الدولة/الجهة بالتحديد؟
3. هل المستفيد شركة مرتبطة بك أم طرف مستقل؟
4. هل يمكن تزويدنا بالفواتير أو عقود البيع/الشراء المتعلقة بالتحويل؟

رابعًا: أسئلة عن إدارة المخاطر والشفافية

1. هل لدى الشركة مدقق حسابات خارجي؟
2. كيف تتم مراقبة التدفقات النقدية داخليًا؟
3. هل لديكم قسم امتثال أو مستشار قانوني داخلي؟
4. هل سبق أن تعرضت الشركة لتحقيقات ضريبية أو مالية؟

خامسًا: أسئلة خاصة بالعقوبات والتجارة الدولية

1. هل تتعامل شركتكم مع دول أو شركات مدرجة على قوائم العقوبات الدولية؟
2. هل سبق أن تم رفض تحويل مالي لشركتكم من بنك محلي أو دولي؟

3. هل تستخدمون وسطاء أو شركات أوفشور (Offshore) في معاملاتكم؟
4. هل نشاطكم يشمل قطاعات عالية الخطورة (النفط، الذهب، التكنولوجيا الحساسة)؟

الخلاصة:

ضابط الامتثال لا يكتفي بالتحقق من الأموال فقط، بل يريد أن يفهم:

- **من يملك الشركة؟**
- **كيف تجني أرباحها؟**
- **ما مدى شفافيتها أمام الجهات الضريبية والرقابية؟**

دليل عملي سريع مرتب حسب الموضوع، يجمع أسئلة الامتثال الموجهة للأفراد والشركات:

الدليل العملي لأسئلة ضابط الامتثال (للأفراد والشركات):

1-أسئلة عن الهوية(KYC)

- ما الغرض من فتح الحساب أو إجراء التحويل؟
- ما طبيعة عملك/نشاطك التجاري الحالي؟
- هل يمكن تزويدنا بمستندات إضافية (إثبات سكن، بطاقة ضريبية، سجل تجاري)؟
- هل تعمل لحسابك الخاص أم باسم شركة/جهة أخرى؟

2-أسئلة عن مصدر الأموال

- من أين حصلت على هذا المبلغ (راتب، تجارة، بيع عقار، قرض، ميراث)؟
- هل يمكن تقديم مستندات تثبت مصدر الأموال (عقد بيع، كشف راتب، إقرار ضريبي)؟
- هل هذه الأموال تخصك شخصيًا أم تخص طرفًا ثالثًا؟
- لماذا لم تدخل هذه الأموال عبر حسابك في بنك آخر أو من بلدك الأصلي؟

3-أسئلة عن طبيعة العملية

- لماذا يتم التحويل بمبلغ كبير دفعة واحدة؟
- لماذا تستخدم النقد بدلاً من التحويل البنكي؟
- لماذا تكررت التحويلات بمبالغ صغيرة ومتقاربة زمنيًا؟

- هل توجد علاقة تجارية أو شخصية مع المستفيد من الأموال؟

4-أسئلة عن وجهة الأموال

- ما الغرض من التحويل إلى هذه الدولة أو الجهة؟
- هل لديك عقود أو فواتير تجارية تثبت العلاقة مع المستفيد؟
- لماذا اخترت هذا البلد للتحويل (خصوصًا إذا كان عالي المخاطر)؟
- هل المستفيد قريب لك أو شريك تجاري؟

5-أسئلة عن الشركة والهيكل القانوني (للشركات)

- ما هو نوع الشركة (مساهمة، محدودة، فردية، فرع أجنبي)؟
- من هم المساهمون أو الشركاء الرئيسيون؟
- هل يمكن تزويدنا بالسجل التجاري والبطاقة الضريبية؟
- هل هناك شركات أم أو تابعة داخل/خارج البلد؟

6-أسئلة عن النشاط التجاري (للشركات)

- ما هو مجال عمل الشركة الأساسي (استيراد/تصدير، خدمات، مقاولات)؟
- ما هي الأسواق التي تتعامل معها غالبًا (محلية، إقليمية، دولية)؟
- هل لديك عقود توريد أو شراكات دولية يمكن الاطلاع عليها؟
- ما هو متوسط حجم الإيرادات السنوي للشركة؟

7-أسئلة عن المعاملات المالية (للشركات)

- ما هو مصدر الأموال المودعة مؤخرًا (بيع بضائع، عقد جديد، دفعة مقدمة)؟
- لماذا يتم التحويل إلى هذه الدولة/الجهة بالتحديد؟
- هل المستفيد شركة مرتبطة بك أم طرف مستقل؟
- هل يمكن تزويدنا بالفواتير أو عقود البيع/الشراء المتعلقة بالتحويل؟

8-أسئلة عن إدارة المخاطر والشفافية (للشركات)

- هل لدى الشركة مدقق حسابات خارجي؟

- كيف تتم مراقبة التدفقات النقدية داخليًا؟
- هل لديكم قسم امتثال أو مستشار قانوني داخلي؟
- هل سبق أن تعرضت الشركة لتحقيقات ضريبية أو مالية؟

9-أسئلة عن العقوبات والرقابة (للأفراد والشركات)

- هل سبق أن تعاملت مع أفراد أو شركات مدرجة على قوائم العقوبات الدولية؟
- هل نشاطك/نشاط شركتك مرتبط بقطاعات حساسة (ذهب، نفط، أسلحة، عملات رقمية)؟
- هل أجريت تعاملات مالية سابقة في دول خاضعة لعقوبات؟
- هل لديك شركاء أو عملاء أجانب من دول عالية المخاطر؟

الخلاصة:

هذا الدليل يوضح أن ضابط الامتثال يركز على ثلاث نقاط محورية:

1. **من أنت؟** هوية + نشاط.
2. **من أين جاء المال؟** المصدر + الأدلة.
3. **إلى أين يذهب المال؟** الوجهة + المستفيد.

مخطط الانسيابي (Flowchart) الذي يوضح مسار عمل ضابط الامتثال خطوة بخطوة:

1-رصد العملية المشبوهة

2-جمع المعلومات الأولية(KYC)

3-طرح أسئلة على العميل

4-تحليل الإجابات والمستندات

5-اتخاذ قرار مبدئي: العملية طبيعية أم مشبوهة؟

- إذا طبيعية ← إغلاق الملف
- إذا مشبوهة ← إعداد تقرير(STR/SAR)

6–رفع التقرير للجهة الرقابية MASAK أو البنك المركزي.

7–متابعة لاحقة (قد تشمل تجميد أو تحقيق قانوني)

دليل إجرائي داخلي لقسم الامتثال في البنوك أو المؤسسات المالية:

الدليل الإجرائي لعمل ضابط الامتثال

المرحلة الأولى: الرصد

1. مراقبة العمليات المالية من خلال الأنظمة الآلية أو البلاغات الداخلية.
2. تحديد العملية المشبوهة (مبلغ كبير غير مبرر، تحويل متكرر، تعامل مع دولة عالية المخاطر...).

المرحلة الثانية: جمع المعلومات(KYC)

1. مراجعة بيانات العميل الأساسية (هوية، نشاط، سجل تجاري إن وجد).
2. تصنيف العميل حسب درجة المخاطر (منخفض – متوسط – عالٍ.(
3. طلب مستندات إضافية إذا لزم الأمر (إثبات مصدر الأموال، عقود، فواتير).

المرحلة الثالثة: التحقيق مع العميل

1. التواصل مع العميل بطريقة مهنية دون توجيه اتهام مباشر.
2. طرح أسئلة توضيحية حول:
   - مصدر الأموال.
   - طبيعة العملية.
   - العلاقة مع المستفيد.
   - الغرض من التحويل.
3. تدوين جميع الإجابات والاحتفاظ بها في ملف العميل.

المرحلة الرابعة: التحليل والتقييم

1. مراجعة الإجابات والمستندات للتأكد من منطقيتها.
2. مطابقة أسماء الأطراف مع قوائم العقوبات الدولية.

3. تقييم ما إذا كانت العملية طبيعية أو مشبوهة.

المرحلة الخامسة: اتخاذ القرار

- **إذا كانت العملية طبيعية:**
  - يُغلق الملف مع الاحتفاظ بالمستندات للرجوع إليها مستقبلاً.
- **إذا كانت العملية مشبوهة:**
  - إعداد تقرير عملية مشبوهة.(STR/SAR)
  - رفع التقرير إلى الجهة الرقابية المختصة (مثل MASAK في تركيا أو وحدة الاستخبارات المالية).

المرحلة السادسة: المتابعة اللاحقة

1. متابعة العميل مستقبلًا بشكل أكثر دقة.
2. وضع العميل في قائمة المراقبة الداخلية (Watchlist) إن لزم الأمر.
3. التعاون مع السلطات إذا فُتح تحقيق قانوني.
4. تنفيذ أي قرارات بتجميد الأموال أو تقييد العمليات.

الخلاصة:

العملية كلها مبنية على مبدأ "**اعرف عميلك**" + "**KYC – راقب باستمرار**" + "**بلّغ عند الاشتباه.**"
بهذا الشكل يحمي البنك نفسه من المخاطر القانونية والمالية، ويحافظ على سمعته أمام الجهات الرقابية.

سؤال: هل يخبر قسم الامتثال العميل بنتيجة التحقيق في ملفه؟

جواب:

هذا الأمر حساس لأنه يتراوح بين حق العميل في المعرفة وواجب البنك في السرية القانونية.

1-القاعدة العامة

- **قسم الامتثال لا يخبر العميل بنتيجة التحقيق إذا كانت العملية مشبوهة وتم رفع تقرير** .(STR/SAR)
- السبب: هناك قاعدة دولية تُسمى **حظر الإفشاء(Tipping–off prohibition)** ، تمنع البنوك من إبلاغ العميل أنه تحت تحقيق أو أن تقريرًا تم رفعه عنه.

- الهدف: منع العميل من إخفاء الأدلة أو نقل أمواله بطرق ملتوية.

2-الحالات الممكنة:

✅إذا كانت العملية طبيعية بعد المراجعة:

- يتم تنفيذ العملية بشكل عادي، وقد يخبر البنك العميل بأن "العملية تمت الموافقة عليها بعد مراجعة روتينية."
- هنا يمكن أن يكون هناك **تواصل عادي** دون ذكر "تحقيق" أو "شبهة."

❌إذا كانت العملية مشبوهة ورفِع تقرير:

- لا يتم إخبار العميل إطلاقًا بنتيجة التحقيق.
- قد تُجمَّد أمواله أو تُرفض العملية دون إعطائه تفاصيل.
- يُقال له عادةً: "العملية لا يمكن تنفيذها وفق السياسات الداخلية للبنك."

3-الأثر على العميل

- العميل يلاحظ النتيجة بطريقة غير مباشرة:
  - رفض العملية.
  - تجميد الحساب.
  - طلب مستندات إضافية بشكل متكرر.
- لكنه **لا يعرف السبب الحقيقي (الشبهة/التحقيق)** إلا إذا تدخلت السلطات رسميًا.

الخلاصة

- **قسم الامتثال لا يخبر العميل رسميًا بنتيجة التحقيق إذا كانت سلبية**)شبهة أو تقرير للجهات الرقابية.(
- يمكن فقط إبلاغه بأن العملية قيد "مراجعة داخلية" أو "لا تتوافق مع سياسات البنك."
- الإفصاح ممنوع قانونيًا ويعتبر مخالفة خطيرة قد تُعرّض البنك للعقوبة.

نموذجان للردود المتوقعة من البنوك:

✓1– نموذج رد إذا كانت العملية طبيعية

حضرة العميل الكريم،
نشكركم على تعاونكم. نود إبلاغكم بأن العملية المالية الخاصة بكم قد تمّت مراجعتها وفق السياسات والإجراءات المعتمدة في البنك، وقد جرى تنفيذها بنجاح.
نشكر لكم تفهمكم والتزامكم، ونتطلع إلى خدمتكم دائمًا.

✗2– نموذج رد إذا كانت العملية مرفوضة/مجمدة

حضرة العميل الكريم،
بعد مراجعة العملية المالية الخاصة بكم وفق السياسات الداخلية للبنك والتعليمات الرقابية، نأسف لإبلاغكم بأنه يتعذر تنفيذ هذه العملية في الوقت الحالي.
نرجو منكم التفضل بالتواصل مع فرعكم أو تزويدنا بالمستندات الإضافية ذات الصلة إن لزم الأمر.
نشكر لكم تفهمكم وتعاونكم.

ملاحظة مهمة:

- في الحالة الثانية (رفض/تجميد العملية)، البنك لا يذكر "السبب الحقيقي" مثل الاشتباه أو الإبلاغ، وإنما يكتفي بعبارة عامة مثل "**وفق السياسات الداخلية** "أو "**التعليمات الرقابية.**"
- هذا يتماشى مع قاعدة **حظر الإفشاء .(Tipping–off prohibition)**

سؤال: اذا تم استدعاء العميل بعد اسابيع او اشهر من تنفيذ العملية، هل يتم اخباره بنتيجة التحقق؟

جواب:

هذه نقطة حساسة للبنك لأنها تمثل توازن بين حقوق العميل وواجبات البنك القانونية، بيانها بالآتي:

1-القاعدة العامة

- **لا يتم إخبار العميل رسميًا بنتيجة التحقق إذا كانت هناك شبهة**، حتى لو تم استدعاؤه بعد أسابيع أو أشهر.
- السبب: ضابط الامتثال والبنك **ممنوعون قانونًا من كشف** أنهم أعدوا تقريرًا أو رفعوا بلاغًا للسلطات.
- هذا يدخل ضمن **حظر الإفشاء (Tipping–off prohibition)** ، وهو مبدأ دولي معمول به في تركيا وجميع الأنظمة المرتبطة بـ.FATF

2-سيناريوهات محتملة عند استدعاء العميل

✅إذا كان الغرض استكمال المعلومات أو المستندات:

- يُطلب من العميل تزويد البنك بمزيد من الوثائق (إثبات مصدر الأموال، عقود، فواتير...).
- البنك يبلغه أن هذا الطلب "جزء من المراجعة الداخلية الروتينية" أو "استجابة لمتطلبات رقابية."
- لا يقال له أبدًا أن "ملفك تحت شبهة" أو "رفعنا تقريرًا."

❌إذا كان الغرض متابعة تحقيق رسمي (من الجهات الرقابية أو القضائية):

- في هذه الحالة، من يستدعي العميل عادة **ليس البنك بل وحدة الاستخبارات المالية: مثلMASAK** أو **النيابة العامة.**
- هنا فقط يعلم العميل أن هناك تحقيقًا رسميًا، لكن ليس بالضرورة يعرف أن البنك هو من أبلغ عنه.

3-النتيجة بالنسبة للعميل

- إذا كان الملف **نظيفًا بعد المراجعة** :البنك قد يكتفي بالتواصل مع العميل بشكل عادي (تنفيذ العمليات لاحقًا دون قيود إضافية).
- إذا بقيت الشبهة قائمة: يظل العميل تحت المراقبة الداخلية أو يتم تحويل الأمر إلى السلطات، دون إبلاغه بشكل مباشر بالنتيجة.

الخلاصة

- البنك **لا يخبر العميل بالنتيجة النهائية** لتحقيق الامتثال، سواء بعد أيام أو بعد شهور.
- العميل قد يستنتج الوضع من **تصرف البنك:**
  - قبول العمليات بسهولة = الملف سليم.
  - استمرار الطلبات والتأخيرات = الملف تحت مراقبة.
  - تجميد أو استدعاء رسمي = الأمر وصل للسلطات.

جدول توضيحي: استدعاء العميل بعد العملية

ملاحظات	**ما يُقال للعميل**	**ما يحدث**	**التوقيت**	**الجهة المستدعية**
لا يتم إخباره بالشبهة أو نتيجة التحقيق (تطبيق مبدأ *حظر الإفشاء*.)	"نرجو تزويدنا بمستندات إضافية ضمن المراجعة الداخلية/متطلبات رقابية".	طلب مستندات إضافية أو توضيحات	بعد أسابيع/أشهر	**البنك – قسم الامتثال**
العميل يلاحظ تأخيرات أو قيود، لكن لا يعرف السبب الحقيقي.	"حسابك قيد مراجعة روتينية لضمان توافقه مع سياسات البنك".	استمرار مراقبة حساباته ومعاملاته	بعد فترة طويلة	**البنك – متابعة داخلية**
هنا يعلم العميل أن الملف وصل للجهات الرسمية، لكن لا يعرف إن كان البنك هو المبلّغ.	يتم استدعاؤه رسميًا للتحقيق حول مصدر الأموال أو العملية.	فتح تحقيق أو استجواب	بعد أسابيع أو أشهر	**السلطات الرقابية MASAK)، البنك المركزي(**
هذه المرحلة أخطر: تتحول من مجرد شبهة مصرفية إلى قضية جنائية أو مالية.	"هناك تحقيق قانوني بخصوص العملية التي أجريتها".	بدء ملاحقة قضائية أو طلب إيضاحات رسمية	بعد فترة طويلة	**السلطات القضائية (النيابة/القضاء)**

الخلاصة:

- البنك لا يخبر العميل بالنتيجة أبدًا، بل يكتفي بعبارات عامة (مراجعة – سياسات داخلية – متطلبات رقابية).
- إذا تطورت الأمور، العميل يكتشف الأمر فقط عندما يتدخل **الرقابة المالية** أو **القضاء**.

نموذج رد رسمي جاهز يمكن أن يستخدمه البنك عند استدعاء العميل بعد فترة من تنفيذ العملية، بحيث يكون مهذبًا وعمليًا ويحقق متطلبات الامتثال دون كشف الشبهة:

نموذج رد عند استدعاء العميل بعد أسابيع/أشهر

حضرة العميل الكريم،

نود أن نشكركم على ثقتكم في التعامل مع مصرفنا.

استنادًا إلى السياسات الداخلية للبنك والتعليمات الرقابية الصادرة عن الجهات المختصة، فإننا بحاجة إلى بعض المعلومات/المستندات الإضافية المتعلقة بالعملية المالية التي تمت بتاريخ.(.../.../...)

يرجى منكم التفضل بمراجعة فرعكم أو تزويدنا بالوثائق التالية:

- مثال: عقد البيع/الشراء.
- مثال: إثبات مصدر الأموال.
- مثال: فاتورة أو إيصال التحويل.

نؤكد لكم أن هذا الإجراء يأتي ضمن المراجعات الدورية التي يجريها البنك لضمان توافق العمليات مع المعايير الرقابية والسياسات المعمول بها.

نشكر لكم تعاونكم وتفهمكم.

مع خالص التقدير،

قسم الامتثال – [اسم البنك]

مميزات هذا الرد:

- يستخدم عبارات **حيادية** "سياسات داخلية" – "تعليمات رقابية."
- لا يكشف أن هناك **شبهة** أو **تقرير رفع للسلطات**.
- يفتح المجال أمام العميل للتعاون عبر تقديم مستندات إضافية.